



भारत का राजपत्र

The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 167]

नई दिल्ली, मंगलवार, अक्तूबर 21, 2008/अश्विन 29, 1930

No. 167]

NEW DELHI, TUESDAY, OCTOBER 21, 2008/ASVINA 29, 1930

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 21 अक्तूबर, 2008

दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (दूसरा संशोधन) विनियम, 2008

(2008 का संख्यांक 3)

सं. 104-15/2008-एमएन.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का संख्यांक 4) में और संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्—

1. (1) इन विनियमों को दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (दूसरा संशोधन) विनियम, 2008 कहा जाएगा।

(2) ये इनके राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4), (जिसे इसमें इसके पश्चात् प्रधान विनियम कहा गया है) के विनियम 7 में, उप-विनियम (2) में, "राष्ट्रीय-कॉल-न-करें रजिस्टर" शब्दों के पश्चात् अंत में "और ऐसा विकल्प टेलीफोन सेवा कनेक्शन प्रदान करने के लिए अपेक्षित, यथास्थिति, आवेदन प्ररूप या करार प्ररूप या नामांकन प्ररूप, या किसी अन्य प्ररूप का भाग बनेगा" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

3. प्रधान विनियमों के विनियम 16 में,—

(क) उप-विनियम (1) में, "कॉल प्रारम्भन टेलीफोन नम्बर का उल्लेख करते हुए एक शिकायत करेगा" शब्दों के स्थान पर "एक शिकायत करेगा, जिसमें उस टेलीफोन नम्बर, जिससे शिकायतकर्ता को अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त हुआ था, ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण की तारीख, समय तथा संक्षिप्त वर्णन का उल्लेख किया गया होगा" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

(ख) उप-विनियम (2) में, खंड (ग) में, "(कॉल विवरण अभिलेख तथा शिकायत के संबंध में अन्य प्रासंगिक जानकारी और अन्य दस्तावेज सहित)" कोष्ठकों और शब्दों के स्थान पर "[सेवा प्रदाताओं के पास शिकायत दर्ज करने की तारीख के साथ उप-विनियम (1) के अधीन शिकायतकर्ता द्वारा यथाप्रस्तुत अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के विवरण]" कोष्ठक और शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(ग) उप-विनियम (4) में, "टेलीफोन काट देगा" शब्दों के स्थान पर "दूरसंचार संसाधन काट देगा जैसे टेलीफोन नम्बर, इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) अथवा एसएमएस केन्द्र के साथ संयोज्यता का कोई अन्य प्रकार" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(घ). उप-विनियम (4) के पश्चात्, अंत में निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात:-

"(5) यदि उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट सात दिन की समाप्ति के पश्चात् किसी सेवा प्रदाता द्वारा कोई शिकायत मूल एक्सेस प्रदाता को अग्रेषित की गई है, तो ऐसा मूल एक्सेस प्रदाता, इस बात के होते हुए भी कि उसे ऐसी शिकायत उक्त उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट सात दिन की अवधि के पश्चात् अग्रेषित की गई है, यथास्थिति, उप-विनियम (3) अथवा उप-विनियम (4) के उपबंधों के अनुरूप ऐसी शिकायत पर कार्यवाही करेगा तथा ऐसी शिकायत को उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट सात दिन की समाप्ति के पश्चात् अग्रेषित करना, ऐसे सेवा प्रदाता द्वारा उक्तसंदर्भित उप-विनियम (2) के उपबंधों का उल्लंघन माना जाना जारी रहेगा, जो ऐसी शिकायत को सात दिन उक्त अवधि के पश्चात् अग्रेषित करता है।

(6) मूल एक्सेस प्रदाता जिसे उप-विनियम (2) के खंड (ग) के अधीन शिकायत अग्रेषित की गई है, अधिनियम की धारा 13 के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा जारी निर्देश द्वारा यथाविनिर्दिष्ट समय के भीतर तथा रीति से-

(क) उप-विनियम (3) में निर्दिष्ट जांच पूरी करेगा तथा, यदि ऐसी जांच के पश्चात्, मूल एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि ऐसी कॉल एक अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण है, तो वह, यथास्थिति, उप-विनियम (3) के खंड (क) और (ख) अथवा उप-विनियम (4) में निर्दिष्ट कार्यवाही करेगा;

(ख) उस सेवा प्रदाता, जिसने शिकायत अग्रेषित की है, को जांच के परिणाम तथा शिकायत के आधार पर उसके द्वारा की गई कार्यवाही के बारे में सूचित करेगा;

(ग) प्रासंगिक कॉल विवरण अभिलेखों सहित शिकायतों तथा उनके निवारण के अभिलेखों का ऐसी प्रत्येक शिकायत के निवारण की तारीख से न्यूनतम छह माह की अवधि के लिए अनुरक्षण करेगा।

(7) वह सेवा प्रदाता, जिसे उप-विनियम (1) के अधीन सब्सक्राइबर से शिकायत प्राप्त हुई है, उप-विनियम (6) के खंड (ख) के अधीन मूल एक्सेस प्रदाता से सूचना प्राप्त होने पर, अधिनियम की धारा 13 के अधीन प्राधिकरण द्वारा जारी निर्देश द्वारा यथाविनिर्दिष्ट समय के भीतर तथा रीति से उसकी शिकायत पर जांच के परिणाम तथा मूल एक्सेस प्रदाता द्वारा की-गई-कार्यवाही के बारे में शिकायतकर्ता को सूचित करेगा।

(8) यदि सेवा प्रदाता, जिसे किसी सब्सक्राइबर द्वारा उप-विनियम (1) के अधीन शिकायत की गई है, उप-विनियम (2) के खंड (ख) के अधीन सत्यापन करने के पश्चात् यह पाता है कि वह अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण, जिसके संबंध में सब्सक्राइबर द्वारा शिकायत की गई है, उसके स्वयं के नेटवर्क से प्रारंभ हुआ है, तो ऐसा सेवा प्रदाता, मूल एक्सेस प्रदाता होने के नाते, अधिनियम की धारा 13 के अधीन प्राधिकरण द्वारा जारी निर्देश द्वारा यथाविनिर्दिष्ट अवधि के भीतर तथा रीति से,—

(क) उप-विनियम (3) में निर्दिष्ट जांच पूरी करेगा तथा, यदि ऐसी जांच के पश्चात्, मूल एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि ऐसी कॉल एक अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण है, तो वह, यथास्थिति, उप-विनियम (3) के खंड (क) और (ख) अथवा उप-विनियम (4) में निर्दिष्ट कार्यवाही करेगा;

(ख) शिकायतकर्ता को, जांच के परिणाम तथा उसकी शिकायत के आधार पर ऐसे सेवा प्रदाता द्वारा की गई कार्यवाही के बारे में सूचित करेगा;

(ग) प्रासंगिक कॉल विवरण अभिलेखों सहित शिकायतों तथा उनके निवारण के अभिलेखों का ऐसी प्रत्येक शिकायत के निवारण की तारीख से न्यूनतम छह माह की अवधि के लिए अनुरक्षण करेगा।"

4. प्रधान विनियमों के विनियम 17क, 17ख, और 17ग में, "विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17" शब्दों और अंकों के स्थान पर, जहां भी वे आते हैं, "विनियम 7 अथवा विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17" शब्द और अंक प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

5. प्रधान विनियम के विनियम 17घ में उप-विनियम (1) में,—

(क) खंड (ख) का लोप किया जाएगा;

(ख) खंड (ग) को उसके खंड (ख) के रूप में संख्यांकित किया जाएगा तथा इस प्रकार संख्यांकित खंड (ख) में,—

(i) "एक प्रतिनिधि" शब्दों के स्थान पर "दो प्रतिनिधि" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(ii) "प्रभाग" शब्द के स्थान पर "प्रभागों" शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा।

6. प्रधान विनियम के विनियम 17ड, 17च और 17छ में, "विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17" शब्दों और अंकों के स्थान पर, जहां भी वे आते हैं, "विनियम 7 अथवा विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17" शब्द और अंक प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

आर. के. आर्नल्ड, सचिव
[विज्ञा./III/4/असा./142/08]

टिप्पणी 1.— प्रधान विनियम भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में अधिसूचना सं० 101-60/2006-एमएन दिनांक 5 जून, 2007 द्वारा प्रकाशित किए गए थे तथा इनमें तत्पश्चात अधिसूचना सं० 15-2/2008-आरई दिनांक 17 मार्च, 2008 द्वारा संशोधन किया गया था, जो दिनांक 17 मार्च, 2008 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग—III, खंड 4 में प्रकाशित हुई थी।

टिप्पणी 2.— व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (दूसरा संशोधन) विनियम, 2008 के उद्देश्यों और कारणों का वर्णन करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

प्राधिकरण ने दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम 2007 (2007 का 4) (जिसे इसमें इसके पश्चात प्रधान विनियम कहा गया है) बनाए थे जिसमें अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण न प्राप्त करने के लिए सब्सक्राइबर्स के अनुरोधों के पंजीकरण के लिए तंत्र की स्थापना हेतु उपबंध किए गए थे। प्राधिकरण ने तत्पश्चात दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रधान विनियमों के कतिपय उपबंधों के गैर-अनुपालन के मामले में वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित करके उक्त विनियमों की प्रभाविता तथा अनुपालन में सुधार लाने के लिए प्रधान विनियम को दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम 2008 (2008 का 1) द्वारा संशोधित किया था।

2. प्रधान विनियम के विनियम 7 के अनुसार, एक्सेस प्रदाताओं को टेलीफोन कनेक्शन प्रदान करने के समय प्रत्येक नए सब्सक्राइबर को उसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय-कॉल-न-करे (एनडीएनसी) रजिस्टर में पंजीकृत करने के लिए विकल्प प्रदान करना अपेक्षित है। इस आशय के संबंध में ऐसे विशिष्ट प्रावधान के अभाव में कि सेवा प्रदाता द्वारा किस तरीके से ऐसे विकल्प नए सब्सक्राइबर्स को उपलब्ध कराए जाने अपेक्षित हैं, कुछ सेवा प्रदाता एनडीएनसी में पंजीकरण

के विकल्प के बारे में ऐसे नए सब्सक्राइबर्स को सूचित मात्र ही कर रहे हैं। अतः यह महसूस किया गया है कि उस तरीके का उपबंध किए जाने की आवश्यकता है जिसमें ऐसा विकल्प नए सब्सक्राइबर्स को प्रदान किया जाना अपेक्षित है, अर्थात् नए टेलीफोन कनेक्शन प्रदान करने के आशय से उपभोक्ता करार/नामांकन प्रारूप के भाग के रूप में।

3. शिकायतों के निपटान में प्राप्त हुए अनुभवों के आधार पर, कुछ सेवा प्रदाताओं ने अप्यावेदन दिया है कि कुछ सेवा प्रदाता उन्हें अग्रेषित शिकायतों को इस आधार पर खारिज कर रहे हैं कि ये उन्हें सात दिन के अवधि के बाद प्राप्त हुई हैं जैसाकि विनियम 16 के उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट है। जबकि किसी सेवा प्रदाता द्वारा सात दिन के अवधि के बाद शिकायतों को अग्रेषित किया जाना, जैसाकि उक्त विनियम में निर्दिष्ट है, उक्त उप-विनियम का उल्लंघन है तथा इसे मूल एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसी शिकायतों पर कार्यवाही न करने के बहाने के रूप में नहीं लिया जा सकता है। अतः उपयुक्त उपबंध अंतर्विष्ट किए जाने की आवश्यकता है जिनमें यह अधिदेशित किया गया हो कि यथानिर्दिष्ट सात दिन की अवधि की समाप्ति के पश्चात शिकायत अग्रेषित करने के मामले में भी मूल एक्सेस प्रदाता विनियम 16 के उप-विनियम (3) और (4) के उपबंधों के निबंधनों के अनुसार कार्यवाही करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई भी शिकायत, जो उप-विनियम (1) के अनुरूप सेवा प्रदाता को की गई है, निवारण किए बिना शेष न रह जाए।

4. प्रधान विनियमों के क्रियान्वयन की निगरानी के दौरान प्राधिकरण द्वारा यह देखा गया है कि मूल एक्सेस प्रदाता अथवा सेवा प्रदाता (यदि ऐसा सेवा प्रदाता स्वयं ही मूल एक्सेस प्रदाता है) द्वारा ऐसे सब्सक्राइबर को, जिसने शिकायत की है, शिकायतों के निपटान के लिए तथा ऐसी जांच के परिणाम और शिकायत के आधार पर की-गई-कार्यवाही संप्रेषित करने के लिए समय-सीमा निर्दिष्ट किए जाने की भी कोई आवश्यकता नहीं है। तदनुसार, प्रधान विनियमों के मौजूदा संशोधन में उपयुक्त उपबंध शामिल किए गए हैं जिसमें इस प्रयोजन के लिए ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 13 के अधीन एक निर्देश के तहत प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट की जाने वाली समय-सीमा का प्रावधान किया गया है।

5. इसके अलावा, प्राधिकरण के ध्यान में यह भी लाया गया है कि कॉल विवरण अभिलेखों (सीडीआर) को अग्रेषित करना शिकायतों का समय पर अग्रेषण करने में बाधा बन रहा है तथा यह कि यूसीसी शिकायतों को स्वीकार करने से पूर्व कॉल विवरण अभिलेखों के अग्रेषण पर कुछ सेवा प्रदाताओं द्वारा आग्रह किए जाने के परिणामरूप ऐसी स्थिति उत्पन्न हो रही है जहां शिकायतों का समय पर निपटान कठिन बन गया है। इसे ध्यान में रखते हुए उप-विनियम (2)

के खंड (ग) को उपयुक्त परिवर्धित किया गया है जिसके तहत प्रत्येक अग्रेषित शिकायत के साथ सीडीआर भेजने/अग्रेषित करने की अनिवार्य अपेक्षा को समाप्त किया गया है तथा शिकायतकर्ता द्वारा उप-विनियम (1) के अधीन प्रस्तुत किए गए अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के विवरणों तथा शिकायत दर्ज करने की तारीख सहित शिकायत के विवरणों तथा शिकायत सहित मूल एक्सेस प्रदाता को भेजी गई शिकायत के संबंध में किसी अन्य प्रासंगिक जानकारी और दस्तावेजों को अग्रेषित करने का अधिदेश दिया गया है। तथापि, वर्तमान संशोधन अधिदेशित करता है कि सेवा प्रदाता और मूल एक्सेस प्रदाता शिकायतों तथा उनके निवारण के अभिलेखों का अनुरक्षण करेंगे जिनमें प्रासंगिक कॉल विवरण रिकॉर्ड भी स्वाभाविक रूप से शामिल होंगे।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 21st October, 2008

The Telecom Unsolicited Commercial Communications (Second Amendment) Regulations, 2008 (No. 3 of 2008)

No. 104-15/2008-MN.— exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007), namely:-

- | |
|--|
| 1. (1) These regulations may be called the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Second Amendment) Regulations, 2008. |
| (2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette. |
| 2. In regulation 7 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007), (hereinafter referred to as the principal regulations), in sub-regulation (2), after the words “the National Do Not Call Register”, the words “and such option shall form part of the application form or agreement form or enrolment form, or any other form, as the case may be, required for providing the telephone service connection” shall be inserted at the end. |
| 3. In regulation 16 of the principal regulations, ----- |
| (a) in sub-regulation (1), for the words “make a complaint, mentioning the call originating telephone number,” the words “make a complaint, mentioning therein, the telephone number from which the unsolicited commercial communication was received by the complainant, the date, time and brief description of such unsolicited commercial communication” shall be substituted; |

(b) in sub-regulation (2), in clause (c), for the brackets and words “(including call detail record and other relevant information and documents in respect of the complaint)”, the brackets and words “[along with the date of lodging of the complaint with the service provider and the particulars of the unsolicited commercial communication as furnished by the complainant under sub-regulation (1)]”, shall be substituted;

(c) in sub-regulation (4), for the words “disconnect the telephone”, the words “disconnect the telecom resources like telephone number, internet protocol (IP) or any other form of connectivity with SMS centre” shall be substituted;

(d) after sub-regulation (4), the following sub-regulations shall be inserted at the end, namely:-

“(5) In case any complaint has been forwarded by a service provider, after the expiry of seven days referred to in sub-regulation (2), to the Originating Access Provider, such Originating Access Provider shall, notwithstanding that such complaint had been forwarded to it after seven days referred to in said sub-regulation (2), take action on such complaint in accordance with the provisions of sub-regulation (3) or sub-regulation (4), as the case may be, and forwarding of such complaint after the expiry of seven days referred to in sub-regulation (2) shall continue to be in contravention of the provisions of the aforesaid sub-regulation (2) by such service provider who forwarded such complaint after the said period of seven days.

(6) The Originating Access Provider to whom a complaint has been forwarded under clause (c) of sub-regulation (2), shall, within such time and in such manner, as may be specified by direction issued by the Authority under section 13 of the Act,-

(a) complete the investigation referred to in sub-regulation (3) and, if after such investigation, the Originating Access Provider finds that such call is an unsolicited commercial communication, take action referred to in clause (a) and clause (b) of sub-regulation (3) or sub-regulation (4), as the case may be;

(b) intimate, the result of the investigation and the action taken by it on the basis of the complaint, to the service provider which forwarded the complaint;

(c) maintain records of the complaints and their redressal, including relevant call detail records, for a period of atleast six months from the date of redressal of each complaint.

(7) The service provider who received the complaint of the subscriber under sub-regulation (1) shall, upon receipt of the intimation from the Originating Access Provider under clause (b) of sub-regulation (6), within such time and in such manner, as may be specified by direction issued by the Authority under

section 13 of the Act, intimate, to the complainant, the result of the investigation and the action taken by the Originating Access Provider on his complaint.

(8) In case the service provider to whom a complaint has been made by a subscriber under sub-regulation (1), finds after carrying out the verification under clause (b) of sub-regulation (2), that the unsolicited commercial communication in respect of which complaint had been made by the subscriber, originated from its own network, such service provider, being the Originating Access Provider, shall, within such time and in such manner, as may be specified by direction issued by the Authority under section 13 of the Act, -

(a) complete the investigation referred to in sub-regulation (3) and, if after such investigation, the Originating Access Provider finds that such call is an unsolicited commercial communication, take action referred to in clause (a) and clause (b) of sub-regulation (3) or sub-regulation (4), as the case may be;

(b) inform the complainant about the result of the investigation and the action taken by such service provider on the basis of his complaint;

(c) maintain records of the complaints and their redressal, including relevant call detail records, for a period of atleast six months from the date of redressal of each complaint”.

4. In regulations 17A, 17B and 17C of the principal regulations, for the words and figures “ regulation 15 or regulation 16 or regulation 17,” wherever they occur, the words and figures “regulation 7 or regulation 15 or regulation 16 or regulation 17” shall be substituted;

5. In regulation 17D of the principal regulations, in sub-regulation (1), -----

(a) clause (b) shall be omitted;

(b) clause (c) shall be numbered as clause (b) thereof and in clause (b) so numbered,-----

(i) for the words “one representative”, the words “two representatives” shall be substituted;

(ii) for the word “Division”, the word “Divisions” shall be substituted;

6. In regulation 17E, 17F and 17H of the principal regulations, for the words and figures “regulation 15 or regulation 16 or regulation 17” wherever they occur, the words and figures “regulation 7 or regulation 15 or regulation 16 or regulation 17” shall be substituted.

R. K. ARNOLD, Secy.

[ADVT/III/4/Exty./142/08]

Note 1.—The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4, *vide* notification No. 101-60/2006-MN dated the 5th June, 2007 and subsequently amended, *vide* notification No. 15-2/2008-RE dated the 17th March, 2008 published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 17th March, 2008.

Note 2.—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Second Amendment) Regulations, 2008.

Explanatory Memorandum

The Authority has made Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007(4 of 2007) (hereinafter referred to as the principal regulations) providing for setting up of mechanism for registering requests of subscribers for not receiving unsolicited commercial communications. The Authority has subsequently amended the principal regulations by the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008 (1 of 2008) to improve the effectiveness and compliance of the said regulations by imposing financial disincentives in case of non-compliance of certain provisions of the principal regulations by the telecom service providers.

2. As per regulation 7 of the principal regulations, Access Providers are required to provide option to every new subscriber at the time of providing telephone connection, for registration of his telephone number in the National Do Not Call Register (NDNC). In the absence of specific provision as to the manner in which the service provider is required to provide such options to the new subscribers, some of the access providers are merely informing such new subscribers about the option to register in the NDNC. Therefore, it is felt that there is necessity to provide for the manner in which such option is to be given to the new subscriber, i.e., as part of the customer agreement/enrollment form meant for providing a new telephone connection.

3. On the basis of the experience in handling the complaints, certain service providers have represented that some of the service providers are rejecting the forwarded complaints on the ground that the same were received by them beyond the period of seven days as specified in sub-regulation (2) of regulation 16. While the forwarding of the complaints by a service provider beyond the period of seven days as specified in the said regulation is a violation of the said sub-regulation, the same cannot be allowed to be taken as an excuse for not taking action on such complaints by the Originating Access Provider. Therefore, there is need to incorporate suitable provisions mandating that even in case of complaints forwarded after the expiry of the period of seven days as specified,

4043 GD/08-3

the Originating Access Provider shall take action in terms of the provisions of sub-regulations (3) and (4) of regulation 16 so as to ensure that no complaint which has been made to a service provider is accordance with sub-regulation (1) goes unredressed.

4. During the course of monitoring of implementation of the principal regulations, it has been observed by the Authority that there is also a need to specify time limits for handling complaints by the Originating Access Provider or the service provider (in case such service provider itself is the Originating Access Provider) and for communication of the result of investigation and the action taken on the basis of the complaint to the subscriber who made the complaint. Accordingly, suitable provisions have been incorporated in the present amendment to the principal regulations providing for time limits to be specified by the Authority under a direction under section 13 of the TRAI Act, 1997 for these purposes.

5. Further, it has been brought to the notice of the Authority that requirement of forwarding of call detail records (CDR) is acting as hindrance to the timely forwarding of complaints and that the insistence of some of the service providers on the forwarding of call detail records before accepting UCC complaints, results in a situation where timely redressal of the complaints becomes difficult. In view of this, clause (c) of sub-regulation (2) has been suitably modified removing the mandatory requirement of sending/forwarding CDRs with each and every forwarding complaint and mandating the forwarding of details of the complaint including the date of lodging of the complaint and the particulars of the unsolicited commercial communication as furnished by the complainant under sub-regulation (1) and other relevant information and documents in respect of the complaint to the Originating Access Provider along with the complaint. However, the present amendment mandates the service provider and the Originating Access Provider to maintain the records of the complaints and their redressal which would obviously include relevant call detail records.
